

当前高校图书馆网络信息服务的制约因素及对策

●余紫岗

摘 要 本文针对当前阻碍网络信息服务的诸多人为因素,提出通过加强与用户的交流对话,抓紧开展用户教育,多渠道多方式组织、联结网上信息资源,抓紧对网络技术人员技术、作风、应变能力的培养,提高网络信息服务的能力和质量,促进网络信息服务的深入开展。

关键词 网络资源 建设 网络管理

分类号 G259.23

高

校图书馆的网络化建设发展迅速,已有100余所高校实现了与CERNET和Internet联网。我馆计算机网络系统建成一年多来,特别是校园网开通后,信息服务工作迈开了新的步伐。但总的看步子迈得不大,分析其原因,感到有不少因素制约了网络信息服务的深入发展。笔者认为这些制约因素在其它高校也不同程度存在,如何克服制约因素,推动网络信息服务向前发展,是高校馆网络化后的一项重要任务。

1. 当前制约网络信息服务的因素

1.1 “以用户为中心”的服务观尚未被很好接受,围绕用户开展的工作不够主动和深入,网络信息服务仍浮于表面。

1.2 大部分读者(用户)对计算机网络缺乏基本了解,对这种现代化检索手段没有表现出应有的兴趣和热情,上机查询检索的人数少,网络系统的效用不能正常发挥。

1.3 计算机网络系统建成后,后续资金难到位,使得光盘数据库的购置、本馆特色数据库的建设、馆际互借等资源建设项目受到阻碍,影响了本馆信息资源的数量和质量。

1.4 由于CERNET网络信道带宽不够,远离北京的节点信息传输速度迟缓,在

Internet上查询浏览困难。

1.5 计算机网络系统管理水平有限,系统运行不够稳定,大小故障发生频率较高,影响正常检索查询。

1.6 大多数信息情报人员对网络查询缺乏经验,缺少检索策略和技巧;英语和专业知识的也难以达到网上浏览查新的水平,直接影响网络信息服务能力及信息服务质量。

2. 对策

2.1 加深对网络信息服务机制的理解,充分认识到用户是网络信息交流环境中不可缺少的一环,用户的需求是网络信息工作的出发点和驱动力,从而树立“以用户为中心”的服务观。在实际工作中利用网络的交互性,加强与用户——院士、博导、学科带头人、课题组负责人等的交流对话,了解用户的需求,以此作为开展信息服务的依据。

2.2 抓紧开展用户教育。这是培养21世纪电子图书馆新型读者的重要举措,通过开设“多媒体信息检索课”(或电子文献检索课),举办培训班、讲座,印发网上资源查询指南等。多种方式宣传介绍国内外计算机网络发展概况,本馆网上资源的配置及检索途径,Internet服务项目、使用方法和技巧、网络应用的安全和道德。引导更多的读者使用

网络,并吸收他们中的积极分子参与到图书馆网络化建设中来。只有当网络成为大众的网络时,网络信息服务才能有大的发展。

2.3 多渠道、多方式加强信息资源的组织、联结和传递,丰富网上资源。

2.3.1 开通 CERNET 网上其它高校图书馆的馆藏书目资源库,共享他们的资源。例如在我馆网上访问上海交大、复旦大学、东南大学等的馆藏书目,如同查询本馆书目数据库一样便捷。

2.3.2 联结本地区有价值的其它局域网。例如厦门市科技信息网资源配置明显优于我们,光盘数据库数量多,达 40 余套(我馆仅 9 套),且种类齐,有文献型、事实型、数据型和动态型。该网组织了大量本地区信息上网,也与 Internet 网互联。通过采用灵活的联结方式(局部联或全部联),花不多的资金与其共享资源,对改善高校馆网上资源数量不足、种类不全的状况是有积极作用的。

2.3.3 增开光盘服务器,扩大图书馆网上资源使用范围。一台光盘服务器可供同时检索的用户有限,为满足校内外更多用户对图书馆网上资源的需求,可将本馆网上主要资源集中刻录在几个光盘上,然后置另一光盘塔提供服务。

2.4 改善 Internet 服务现状

2.4.1 联结其它信息高速传输国际互联网(如中国公用数字数据网),以小时计为用户提供快速有效的 Internet 服务。待 CERNET 网带宽改善便可取消。

2.4.2 利用 Internet 服务器一天 24 小时工作的特点,避开 Internet 网使用高峰期,在信息不太拥挤的早、晚进行浏览查询。

2.5 建立网络技术人员技术考核制度,抓紧对网络技术人员服务意识、严谨作风、事故应变能力等的锻炼和培养。给他们机会外出学习考察、开阔眼界。在使用他们的同时,给予一些灵活政策,使他们全身心投入工作,以保证网络系统稳定有效运行。

2.6 通过对情报信息人员单项能力的突破、多方面人才配合、合理使用现有人才、

引进急需人才等办法,提高网上信息服务能力。

2.6.1 培养情报信息人员网上操作能力。有丰富手检理论和实践经验的馆员,在掌握网上操作技术后,便可开展查询服务。

2.6.2 培养网络技术人员信息检索能力。例如我馆网络技术人员(包括系统维护员)大多是近两三年留校的计算机相关专业毕业生。他们不仅掌握网络技术快,知识面较宽,而且英语都在四级以上(部分已达六级),只要再掌握一定的检索方法和技巧,就可以较顺利地开展网上信息服务。我馆部分系统维护员在承担系统维护工作的同时,正逐渐承担一些网上咨询任务。实践表明,这是提高网上信息服务能力,快速培养复合型人才的重要途径。

2.6.3 具有熟练检索技术的情报信息人员、具有熟练网上操作技术的系统维护人员与具有深广专业知识的用户,根据课题需要一方或多方配合,手检和机检配合,提高专题检索、查新检索等的快、准、全。例如用户要求从 Internet 网上查询“澳大利亚华人华侨状况及华人移民情况”,年代不限。我们的系统维护员通过 WWW 服务器访问澳大利亚及美国若干个检索场点。面对信息的海洋,操作者感到有如大海捞针般困难。按用户提供的几个关键词检索了上千条有关信息,但有些拿不准。最后还须用户自己从拷贝下来的这些信息中加以筛选。这说明在信息量极为丰富的 Internet 网上检索,专业性占有十分重要的位置。在情报信息人员专业水准欠佳的当前,与用户配合检索是保证查询质量的重要方式。

2.6.4 充分发挥有检索技术和经验的本馆外语人才及外语水平较高(过四、六级)的图书情报专业人员在网信息服务的潜力,把他们放到信息服务岗位。

2.6.5 引进重点学科专业人才,打开深层次信息服务难的局面。

(厦门大学)

(责任编辑:罗爱静)